

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Inhaltsverzeichnis.....	7
Abkürzungsverzeichnis	13
Teil 1: Einführung und Grundbegriffe	15
1. Einleitung: Instandhaltung und Service heute	15
2. Vertragsinhalte und Einordnung	18
a. Gegenstand von Wartungs- und Instandhaltungsverträgen	18
b. Rechtliche Einordnung	19
aa. <i>Werkvertragsrecht oder Dienstvertragsrecht?</i>	19
bb. <i>Dauerschuldverhältnisse und „Einmalaufträge“</i>	20
3. Abgrenzung zu anderen Vertragsarten	20
4. Die Systematik und der Aufbau von Wartungs- und Instandhaltungsverträgen	21
5. Der Abschluss von Wartungs- und Instandhaltungsverträgen.....	22
a. Das Zustandekommen der Verträge	22
b. „Einmalaufträge“	24
c. „Dauer- oder Laufzeitverträge“	24
d. Verpflichtung zur Instandhaltung	25
6. Formularverträge und Allgemeine Geschäftsbedingungen	25
a. Musterverträge, Individualverträge und Individualvereinbarungen	25
b. Voraussetzungen und Folgen unwirksamer Regelungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen	28
c. Einzelne „Klauselklassiker“	29
aa. <i>Haftungsbegrenzungen</i>	29
bb. <i>Sonstige Klauseln</i>	30
7. Rechtliche Rahmenbedingungen, insbesondere technische Regelwerke	31
a. Gesetzliche und sonstige Vorgaben	31
b. Technische Normen	32
c. Sonstige rechtliche Regelwerke	34

8. Die Leistungen des Serviceunternehmens	34
a. Das Geschäftsmodell des Anbieters und das Betriebsmodell des Betreibers	34
b. Hilfestellungen durch Normen und Leistungskataloge	35
9. Die Vergütung	36
a. Arten der Vergütung: Pauschal oder auf Nachweis	36
b. Rechnungsstellung und Fälligkeit	37
c. Regelungen zur Anpassung der Vergütung	38
10. Laufzeit und Kündigung	39
a. Erstlaufzeit und Verlängerungsoption	39
b. Kündigung.....	41
11. Die Abnahme von Wartungs- und Instandhaltungsleistungen	42
12. Mängelansprüche und Haftung	44
a. Der Mangel der Leistung und die Rechte des Auftraggebers.....	44
b. Die Haftung: Schadens- und Aufwendungsersatz	45
c. Haftungsbegrenzungen	46
aa. Ausgangssituation	46
bb. Individualverträge und Individualabreden	46
cc. Allgemeine Geschäftsbedingungen	47
dd. Gesetzliche Vorgaben zur Haftung bei Garantien und Produkthaftung	48
13. Verjährung von Ansprüchen	49
a. Mängelansprüche.....	49
b. Geltung der allgemeinen Verjährungsfristen.....	50
c. Hemmung und Neubeginn der Verjährung.....	50
14. Allgemeine Haftung (deliktische Haftung) und Produkthaftung	51
15. Kartellrecht	52
a. Ersatzteilversorgung des Marktes	52
b. Verfügbarkeit von Ersatzteilen	53
c. Herausgabepflicht von Dokumenten zur Instandhaltung	54
16. Arbeitsrecht und Instandhaltung	55
a. Arbeitsschutz.....	55
b. Arbeitnehmerüberlassung	57

Teil 2: Mustersammlung – Wartungsverträge	61
1. Vorbemerkungen zu den Musterverträgen	61
a. Grundsätzliches	61
b. Vertragsmuster und die Betriebs- sowie Geschäftsmodelle der Nutzer	61
c. Zur Verwendung der Muster	62
d. Zur Struktur der Muster	62
aa. „Lineare“ Vertragsstruktur	62
bb. „Modulare“ Vertragsstruktur	63
cc. Vertragsstrukturen der Mustersammlung	63
e. Die Durchführung des Vertrages	63
f. Übersicht über die verschiedenen Leistungen	64
2. Grundvertrag Wartung	66
a. Gegenstand des Musters	66
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	66
c. Verwendung des Musters	66
d. Mustervertrag	68
e. Anmerkungen	81
3. Wartungsvertrag „kompakt“	103
a. Gegenstand des Musters	103
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	103
c. Verwendung des Musters	103
d. Mustervertrag	105
e. Anmerkungen	112
4. Wartungsvertrag „kurz“	125
a. Gegenstand des Musters	125
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	125
c. Verwendung des Musters	126
d. Mustervertrag	127
e. Anmerkungen	131
5. Wartungsvertrag „kurz“ mit Allgemeinen Servicebedingungen	140
a. Gegenstand und Geschäftsmodell des Musters	140
b. Verwendung des Musters	140
c. Mustervertrag	142
d. Anmerkungen	146

6. Prüfvertrag für Arbeitsmittel.....	155
a. Gegenstand des Musters	155
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	156
c. Verwendung des Musters	157
d. Mustervertrag	158
e. Anmerkungen	163
7. 24/7-Service/Hotline-Vertrag.....	172
a. Gegenstand des Musters	172
aa. Zum Begriff des 24/7-Service	172
bb. Zum Begriff der Hotline	173
cc. Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten und Verfügbarkeitszusagen	173
b. Geschäftsmodell des Musters	174
c. Verwendung des Musters	174
d. Mustervertrag	175
e. Anmerkungen	182
8. Remote Service-Vertrag „Support“	191
a. Gegenstand des Musters	191
b. Geschäftsmodell des Musters	191
c. Verwendung des Musters	192
d. Mustervertrag	193
e. Anmerkungen	202
9. Wartungsvertrag „kompakt“ mit Remote Service (Monitoring)	213
a. Gegenstand des Musters	213
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	213
c. Verwendung des Musters	214
d. Mustervertrag	215
e. Anmerkungen	226
10. Vollwartungsvertrag „kompakt“	243
a. Gegenstand des Musters	243
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	243
c. Verwendung des Musters	244
d. Mustervertrag	245
e. Anmerkungen	252

Teil 3: Mustersammlung – Sonstige Muster	267
1. Vorbemerkungen zu den Mustern	267
2. Inspektionsauftrag	268
a. Vorbemerkung.....	268
b. Ausführungsorte	268
c. Inspektion und Kostenvoranschlag	269
d. Verwendung des Musters	270
e. Mustervertrag	271
f. Anmerkungen	274
3. Reparaturauftrag	276
a. Vorbemerkung.....	276
b. Ausführungsorte	277
aa. Reparatur beim Auftraggeber („Hausreparatur“).....	277
bb. „Werkstattreparatur“	279
c. Reparatur und Kostenvoranschlag	279
d. Reparatur und Mängelbeseitigung	279
e. Reparatur und Herstelleranweisungen.....	280
f. Gegenstand des Musters	280
g. Verwendung des Musters	280
h. Mustervertrag	281
i. Anmerkungen	287
4. Beratungsauftrag	291
a. Vorbemerkung.....	291
b. Gegenstand des Musters	292
c. Verwendung des Musters	292
d. Mustervertrag	293
e. Anmerkungen	298
5. Abnahmeprotokoll	302
a. Vorbemerkung.....	302
b. Gegenstand des Musters	302
c. Verwendung des Musters	303
d. Muster	304
e. Anmerkungen	306
6. Vorhaltepflicht von Ersatzteilen (Klauseln)	307
a. Vorbemerkung.....	307
b. Rechtliche Problematik.....	307
c. Die „Zehn-Jahresfrist“	307

d.	Rechtsprechung und juristische Literatur	308
e.	Praktische Hinweise und Klauselvorschläge	308
aa.	<i>Klausel 1: Begriff des Ersatzteils</i>	308
bb.	<i>Klausel 2: Vorhaltepflcht für zehn Jahre</i>	309
cc.	<i>Klausel 3: Vorhaltepflcht nach Einstellen einer Baureihe</i>	309
dd.	<i>Klausel 4: Abkündigung von Ersatzteilen</i>	309
ee.	<i>Klausel 5: Lieferpflcht von Plänen zur Eigenfertigung</i>	310
	Literaturverzeichnis	311
	Auswahl von Netzwerken im Servicegeschäft	312
	Stichwortverzeichnis	313